

	<b>PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	Código: SIG-P-04-V1
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 29/10/2021

### Tabla de Contenido

1. OBJETIVO .....	2
2. ALCANCE .....	2
3. RESPONSABLES .....	2
4. DEFINICIONES .....	2
5. MARCO NORMATIVO .....	3
6. RECURSOS .....	4
7. GENERALIDADES .....	5
8. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO .....	5
9. FORMATOS .....	7
10. CONTROL DE CAMBIOS .....	7
11. ANEXOS .....	7

Elaborado por:	Aprobado por:	Registrado SIG:
ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
Rafael Melo Corredor Profesional Especializado	Jennifer Lorena Suarez B. Subdirectora General	Rafael Melo Corredor Coordinador de Calidad

	<b>PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	Código: SIG-P-04-V1
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 29/10/2021

## 1. OBJETIVO

Determinar los lineamientos necesarios para identificar, controlar y dar tratamiento a las Salidas No Conformes (Producto/Servicio) que se generen en cualquiera de los procesos del Instituto de Turismo del Meta, con el fin de prevenir su uso o entrega no intencional a Clientes Externos como Internos.

## 2. ALCANCE

Inicia con la determinación de los requisitos a cumplir de los servicios ofrecidos por el Instituto de Turismo del Meta, continua con la identificación o hallazgo de una Salida No Conforme y termina con la revisión del tratamiento definitivo, realizando el seguimiento de las Salidas No Conformes identificadas.

## 3. RESPONSABLES

Los responsables de identificar, registrar y reportar la Salida no conforme son todos los servidores públicos o colaboradores del Instituto de Turismo del Meta, con el apoyo del Coordinador de Calidad para generar el registro pertinente y seguimiento de la salida no conforme evidenciada.

Los líderes de proceso son los responsables del control, análisis de causas y tratamiento de la salida no conforme, igualmente de la apertura de la acción correctiva si la frecuencia y/o el impacto de la Salida no conforme es alto.

## 4. DEFINICIONES

**Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

**Concesión:** Autorización por parte del Cliente para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.

**Criterios de aceptación:** Criterio que establece el rango de cumplimiento de los requisitos, y permite identificar el rango en el cual se detecta un producto o salida no conforme. Son los límites

	<b>PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	Código: SIG-P-04-V1
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 29/10/2021

internos de la entidad para poder identificar y dar tratamiento al producto o salida no conforme (Cliente, Legal, Implícito, Ministerio).

**Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.

**Matriz de Salida No Conforme:** Documento que permite la identificación de productos y/o servicio de los procesos que tienen salidas con destinación al ciudadano, los posibles incumplimientos ante requisitos o características que estos pueden tener, cuya ocurrencia constituye una salida no conforme, así como las acciones para su tratamiento, los responsables y sus evidencias.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto

**Salida no conforme:** Producto y/o servicio, que no cumple con uno o varios de los requisitos definidos en la matriz de salida no conforme de cada proceso Misional.

**Reproceso:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.

**Reprogramar:** Acción de volver a programar una actividad establecida anteriormente

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

## 5. MARCO NORMATIVO.

**Constitución Política de Colombia:** Art. 78 “La ley regula el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la Comunidad.

**Ley 87 noviembre 29 de 1993.** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.

**Ley 594 Julio de 2000.** “Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones”.

**Ley 1712 de 2014.** Por el cual se decreta la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información Pública Nacional.

**Norma Internacional ISO 9001.** Sistema de Gestión de Calidad.

**Norma Internacional ISO 27001.** Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

	<b>PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	Código: SIG-P-04-V1
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 29/10/2021

**Norma Internacional ISO 14001.** Sistema de Gestión Ambiental

**Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017.** Por el cual establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

**Resolución 0312 de 2019:** “Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST”

## 6. RECURSOS

- **Talento Humano:**

La aplicación de este procedimiento compromete a todos los funcionarios y colaboradores de los diferentes procesos involucrados así:

- a) Identificación de las salidas no conformes en los procesos misionales y el proceso de Gestión Administrativa y Financiera.
  - b) Para su control el líder del proceso determina el tratamiento de la Salida no Conforme evidenciada.
  - c) El registro se realiza ante el proceso de Sistema Integrado de Gestión, mediante el Coordinador de Calidad, (Nota: En caso de ausencia del Coordinador de Calidad, quien aprobará el registro de la Salida no Conforme será el Subdirector General).
  - d) EL Seguimiento es realizado por el Coordinador de calidad verificando el cumplimiento de la acción tomada.
- **Maquinaria y Tecnología:** Equipos de cómputo, impresora y software básicos. Muebles archivadores con capacidad suficiente para almacenar los documentos generados. Conexión a Internet
  - **Materiales o Logísticos:** Papelería, elementos de oficina.
  - **Metodológicos:** Normas técnicas aplicables, legislación vigente de la actividad específica.
  - **Medio Ambiente:** Oficina con muebles suficientes y adecuados.

	<b>PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	Código: SIG-P-04-V1
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 29/10/2021

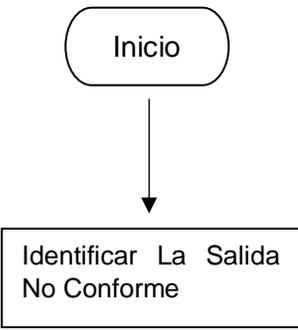
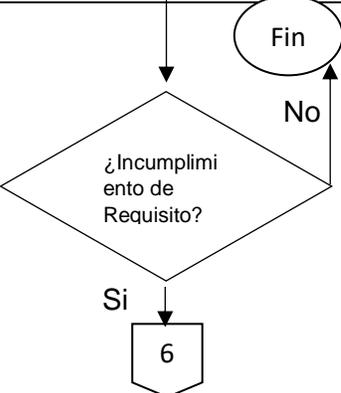
## 7. GENERALIDADES

La Salida no Conforme es el incumplimiento de cualquiera de los requisitos establecidos en la Matriz de Salidas No Conformes de cada proceso misional y del Proceso de Gestión Administrativa y Financiera del Instituto, en caso de generar un impacto alto o ser reiterativo el incumplimiento de los requisitos, deberá generarse una Acción Correctiva la cual deberá identificar la causa raíz con el propósito de mitigar la reincidencia del incumplimiento de las obligaciones establecidas.

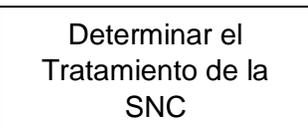
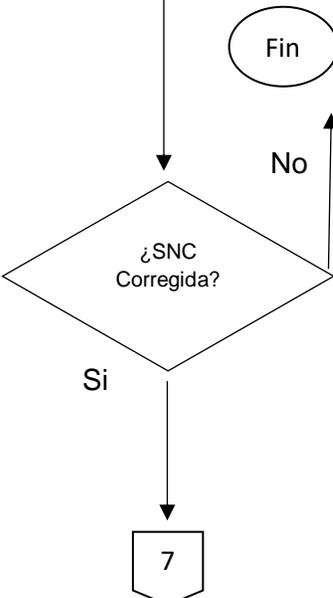
Con objetivo fundamental de mejorar los niveles de satisfacción de los clientes internos y externos, es importante ejercer control sobre aquellas actividades que generen o puedan generar efectos contrarios a los planeados. Las Salidas No Conformes pueden coincidir con No conformidades no detectadas en un proceso de autoevaluación, auditoría interna y externa.

## 8. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

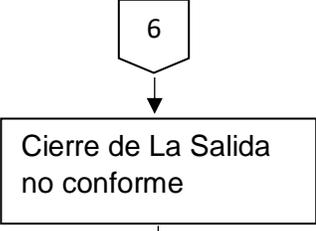
### 8.1 Desarrollo en flujograma del procedimiento para el control de documentos y registros

No.	ACTIVIDAD	DETALLE	P.C	RESPONSABLE
1		Inicia al detectar e identificar la Salida No conforme y se informa al líder del proceso correspondiente donde se detectó. Se identifica por <b>SIG-MT-02</b> matriz de Identificación de salidas no conformes, de acuerdo a las actividades de los procedimientos, instructivos u otros documentos para el cumplimiento de las funciones.	X	Todos los Servidores Públicos
2		<p><b>Si</b> se presenta el incumplimiento a un requisito en las actividades del proceso se deberá generar el reporte de Salida no Conforme correspondiente informando el líder del proceso</p> <p><b>NOTA:</b> En caso de ser reiterativo el incumplimiento, deberá generarse una Acción Correctiva</p>	X	Líder del proceso y Servidor público quien de detecto la SNC

	<b>PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	Código: SIG-P-04-V1
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 29/10/2021

		que elimina la causal de repetición, por lo cual finaliza este procedimiento.		
3		Una vez incumplido los requisitos del servicio prestado, se determina el tipo de tratamiento a realizar como es: Corrección, separación, contención, devaluación, información al cliente, o concesión, formalizando el diligenciamiento del formato reporte de salida no conforme <b>SIG-F-21</b> , avalado con la firma de Líder del proceso.		Líder del proceso
4		<p>Una vez formalizada la salida no conforme, se realiza el respectivo seguimiento de la acción tomada</p> <p><b>Si</b> es corregido el incumplimiento de la Salida No conforme se procede a realizar cierre.</p> <p><b>No</b> es corregido el incumplimiento del servicio con el tratamiento establecido, se deberá generar una acción correctiva cumpliendo con el procedimiento respectivo, para mitigar la causa raíz de dicho incumplimiento.</p>	X	Líder del proceso

	<b>PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	Código: SIG-P-04-V1
	Proceso Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Vigencia: 29/10/2021

	Una vez evidenciado el tratamiento efectivo a la salida no conforme, se realiza el cierre de la SNC validado por la firma del líder del proceso, para entregar el registro proceso de mejora continua.		Líder del proceso y Servidor público quien de detecto la SNC
	El coordinador de calidad consolidara la información salidas no conformes en el formato Seguimiento de Salidas No Conformes <b>SIG-F-22</b> , para posteriormente ser archivada	X	Coordinador de Calidad

## 9. FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DE FORMATO
SIG-MT-02	Matriz de Identificación de Salidas No conformes
SIG-F-20	Reporte de Salidas No Conformes
SIG-F-22	Seguimiento de Salidas No Conformes

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No.	FECHA	DESCRIPCION MODIFICACIONES
01	29/10/2021	Creación del Procedimiento de Control de Salidas No Conformes, de acuerdo a la actualización del procedimiento de control de documentos y registros, y la actualización del SIG, se cambió operatividad y controles asociados. Se deja sin vigencia el documento P – EC – 007- V2 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES de 26/12/2016.

## 11. ANEXOS

N/A